NO.56

発行 2011 年 10 月

生活用品ＰＬセンター
インフォメーション

相談件数累計（H.23 年４月～H.23 年９月）

	事　　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　　計	構成比
消費者 消費者団体		2	6	２６	３４	61.8%
事業者 事業者団体			2	3	5	9.1%
行政機関 (センター)				１６	１６	29.1%
その他						
合　　　計		2	8	４５	５５	
構　成　比		3.6%	14.6%	81.8%		100%

相談件数（４月）

	事　　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　　計	構成比
消費者 消費者団体		1	3	2	6	60.0%
事業者 事業者団体						
行政機関 (センター)				4	4	40.0%
その他						
合　　　計		1	3	6	１０	
構　成　比		10.0%	30.0%	60.0%		100%

NO.56

相談件数（5 月）

	事　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　計	構成比
消費者 消費者団体			1	5	6	85.7%
事業者 事業者団体			1		1	14.3%
行政機関 （センター）						
その他						
合　計			2	5	7	
構成比			28.6%	71.4%		100%

相談件数（6 月）

	事　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　計	構成比
消費者 消費者団体				9	9	100.0%
事業者 事業者団体						
行政機関 （センター）						
その他						
合　計				9	9	
構成比				100.0%		100%

相談件数（7 月）

	事　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　計	構成比
消費者 消費者団体			1	3	4	30.8%
事業者 事業者団体			1	1	2	15.4%
行政機関 （センター）				7	7	53.8%
その他						
合　計			2	１１	１３	
構成比			15.4%	84.6%		100%

NO.56

相談件数（8 月）

	事　　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　　計	構成比
消費者 消費者団体		1		3	4	44.4%
事業者 事業者団体				1	1	11.2%
行政機関 (センター)				4	4	44.4%
その他						
合　　計		1		8	9	
構　成　比		11.2%		88.8%		100%

相談件数（9 月）

	事　　故	製品苦情	一般相談	問合わせ	合　　計	構成比
消費者 消費者団体			1	4	5	71.4%
事業者 事業者団体				1	1	14.3%
行政機関 (センター)				1	1	14.3%
その他						
合　　計			1	6	7	
構　成　比			14.3%	85.7%		100%

苦情

通販で購入した座椅子について、フルリクライニングのボルトが折れるなど非常に粗悪品である。3回も交換したが全ての商品に欠陥がある。このような商品の販売を差し止めたいと考えており、ＰＬセンターから行政処分をできないか？　（消費者）

コメント：ＰＬセンターの権限外。

セラミック製の包丁について、通常の調理後に欠けていることに気付いた。周辺を捜したが破片らしきものはなかった。多分、食事と一緒に飲み込んだものと考え医者に行ったがそれらしきものは発見できなかった。クレームを入れ、送ってきた２本目、３本目とも同様に欠けてしまった。製造元は、使用注意書きにも曲げに弱いことは書いてあり、問題はない…と相手にしてくれない。注意書きなど読んではいない。　（消費者）

コメント：必要な注意書きの確認。

NO.56

一般相談

新規に購入したソファーの匂いがきつく、これが原因だと考えられるシックハウス症候群になってしまった。家は新築の借家だがソファーを購入するまでの数日間は何ともなかった。ＰＬ法での対応を考えた場合どのようにしたらよいか？（消費者）

コメント：専門家でも難しい原因の特定。

コードを束ねる生ゴム製のケーブルボックスによりフローリングが変色した。メーカーは、自社のケーブルボックスには、そのような注意書きはないが、他社のフローリングの表示には、生ゴム等を直置きしないような表示があり、使用ミスと考え保障はできないといわれたが？（消費者）

コメント：他社の表示を利用した責任逃れ。

当社製の竹製セイロを２年位使用せず食器戸棚に保管しておいたら虫がわき、家のフローリングまで虫食いだらけになってしまった。この際、家中に防虫処理をするので保障しろ！…とクレームがあったが如何なものか？当時の商品表示に虫食いの注意事項は無かったと考える。（デーラー）

コメント：立証義務と表示の欠陥。

輸入品（中国製）のカーボン製テニスラケットのフレームにヒビが入った。２本とも同じ個所であった。販売店では、外圧による経年劣化であるとして相手にされなかった。（消費者）

コメント：ＰＬセンターの対象外案件。

３年位前に購入し保管しておいたスポーツシューズが、粉をふいた様にぼろぼろになっていた。購入店からは、保証期限も大幅に過ぎており対応できないと云われた。（消費者）

コメント：避けられないウレタン系の劣化。

問合せ

インターネットオークションで購入した商品について、ＰＬ法での対応先は？（消費者）

コメント：出来ない欠陥存在の証明とＰＬ法の対象外。

１１年位前に購入したパイプ椅子のクレームについて、ＰＬ法での対応が可能か？（消費者）

コメント：ＰＬ法の対象外期間。

テフロン加工のフライパンが剥げてしょうがない。テフロン加工はフッ素加工のことだと聞いているが問題は？フッ素は歯医者さんでも使用しているので安全だと考えるが？（消費者）

コメント：現時点での安全性と自然の摂理。

NO.56

５月に購入した飾り棚のガラス製棚板がゴムのポッチから外れ落下、食器は無論のこと、床も傷がついてしまった。購入先では、重量オーバーが原因だとして相手にもしてくれない。（消費者）

コメント：クレーム先の確認と表示の確認。

消臭剤を詰め替える時にボトルのジョイント部が破損し、かなりのスピードで飛びだし危うく顔に怪我をするところであった。メーカではすでに同じようなことがあったらしく承知していた。商品改良で対応しているので問題はないと言っていたが疑問である。（消費者）

コメント：メーカーには報告義務がある。

消費者からの相談で、ネットで購入したダイニングテーブルの天板が白くブツブツになり変色してしまった。交換した物も半年で同じことになった。取扱説明書、注意書き等は付いていなかったようである。（センター）

コメント：輸入品でも表示の義務。

除湿剤のプラスチック製容器に亀裂があり、溶液（塩化カルシューム）が飛び出し周りのものを汚してしまったとの相談があったが、どこで亀裂が入ったかについては不確定である。メーカは出荷前であれば解るはずで、出荷後のことは責任取れないといっている。どこに補償義務があるのか？事故の容器はメーカーが回収済みらしい。（センター）

コメント：メーカーの義務と証拠の確保。

全てが天然木だといわれてタンスを購入したが、実際は外側がＭＤＦで出来ていた。シックハウス症候群の原因になると考えられるのでキャンセルしたいが可能か？（消費者）

コメント：可能なキャンセルとＰＬ法の対象外。

消費者からの相談で、中学生用スニーカーのスエード部が色落ちした。衣料には色落ちに関する表示義務があるが、靴に関しては如何なのか？（センター）

コメント：靴の材質表示義務。

消費者からの相談で、ハワイで買った防水時計が壊れたので修理に出したら治っていなかった。このような案件はＰＬ法で対応できるのか？（センター）

コメント：日本のＰＬ法の適用外。

通販のスチームサンダーを使用して５分位で、コードのネジ部が外れ蒸気が噴出した。購入先は細部の調査もせず、商品の交換のみしか応じなかった。このようなことは自分だけではないと考え情報提供する。（消費者）

コメント：消費者庁への情報提供。